

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC

CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO

GEZEBEL POSSAMAI GISLON

**DISSEMINAÇÃO DA COMUNICAÇÃO NA SECRETARIA MUNICIPAL DO
SISTEMA DE EDUCAÇÃO DE CRICIÚMA/SC**

CRICIÚMA

2013

GEZEBEL POSSAMAI GISLON

**DISSEMINAÇÃO DA COMUNICAÇÃO NA SECRETARIA MUNICIPAL DO
SISTEMA DE EDUCAÇÃO DE CRICIÚMA/SC**

Relatório de Estágio, apresentado para
obtenção do grau de Bacharel no curso de
Secretariado Executivo da Universidade do
Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Orientadora: Prof.^a Ma. Jucélia da Silva Abel

CRICIÚMA

2013

GEZEBEL POSSAMAI GISLON

**DISSEMINAÇÃO DA COMUNICAÇÃO NA SECRETARIA MUNICIPAL DO
SISTEMA DE EDUCAÇÃO DE CRICIÚMA/SC**

Relatório de Estágio, apresentado para
obtenção do grau de Bacharel no curso de
Secretariado Executivo da Universidade do
Extremo Sul Catarinense, UNESC.

Criciúma, 05 de dezembro de 2013.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Jucélia da Silva Abel - Mestre - (Unesc) - Orientadora

Prof. Rosane Aléssio Daltoé- (Unesc)

Prof. Daniela Arns Silveira- (Unesc)

**Dedico esse Relatório de Estágio a toda a
minha família e a todos os meus amigos.**

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, que me proporcionou a oportunidade de conseguir concluir mais essa etapa da minha vida, agradeço também os meus pais, os irmãos, os amigos e a mim mesmo, pela força de vontade para enfim elaborar esse Relatório de Estágio. E por fim as minhas orientadoras que me ajudaram na conclusão desse Estudo.

**“Comunicação não é o que você fala, mas o
que o outro compreende do que foi dito.”**

Claudia Belucci

RESUMO

A comunicação é a ferramenta utilizada para que haja interação entre as pessoas, seja através de fala, de escrita, de sussurros, de gestos, entre outros. Para se ter um bom relacionamento com as pessoas, a comunicação é um requisito básico. O presente estudo teve como objetivo aprimorar essa comunicação para um bom relacionamento entre a Secretaria do Sistema de Educação do município de Criciúma/SC e as Escolas Municipais da Rede. Tendo em vista a importância dessa ferramenta, foi feito um estudo com os diretores das escolas em forma de questionário, apontando, assim, as maiores dificuldades de comunicação, sendo possível identificar o real problema, e, a partir daí a proposição de uma forma mais ágil e rápida de entendimento entre ambas, por meio de e-mails enviados direto para as escolas. A partir desta aplicação, os envolvidos nessa proposta tiveram uma melhor organização dos documentos enviados, pois não era necessário fazer visitas todas as semanas a fim de pegar a documentação. Com a execução da proposta, os diretores tiveram mais tempo para se organizar com as atividades que continham prazo, pois, recebendo por e-mail, os documentos chegavam rapidamente, e sem o risco de extravio.

Palavras chave: Comunicação. Tecnologia. Informação

RESUMEN

La comunicación es la herramienta utilizada para que haya interacción entre las personas, sea por medio del habla, de la escritura, de susurros, de gestos, entre otros. Para tener una buena relación con las personas, la comunicación es un requisito básico. El presente estudio tuvo como objetivo mejorar esa comunicación para una buena relación entre la Secretaria del Sistema de Educación de la municipalidad de Criciúma/SC y las Escuelas Municipales de la Red. Considerando la importancia de esa herramienta, se hizo un estudio con los directores de las escuelas en forma de cuestionario, señalando, así las mayores dificultades de comunicación, siendo posible identificar el real problema, y, a partir de allí se propuso una forma más ágil y rápida de entendimiento entre ambas, por medio de e-mails enviados directamente a las escuelas. A partir de esta aplicación, las personas participantes en esa propuesta tuvieron una mejor organización de los documentos enviados, pues no era necesario hacer visitas todas las semanas a fin de obtener la documentación. Con la ejecución de la propuesta, los directores tuvieron más tiempo para organizarse con las actividades que tenían plazo, pues recibiendo por e-mail los documentos llegaban rápidamente y sin el riesgo de ser extraviados.

Palabras llave: comunicación, tecnología, información.

ABSTRACT

Communication is the main tool used for the interaction between people, being through speech, writing, whispers, and gestures among others. To have a good relationship with people, communication is a basic requirement. The present study aimed to improve this communication to a good relationship between the Secretariat of the Education System of the town of Criciúma / SC and the Town Schools Network. Given the importance of this tool, the study was done with the school's principals in the form of a questionnaire, indicating the greatest difficulties of communication, being able to identify the real problem and from there to propose a much more agile and quick understanding between them, through e- mails sent directly to the schools. From this application, those involved in this proposal had a better organization of the sent documents because it was not necessary to make visits every week to get the documentation. With the implementation of the proposal, the principals had more time to get organized with the activities that contained limit of time, therefore, receiving by e - mail the documents arrived quickly, and without the risk of loss.

Keywords: Communication. Technology. Information.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Gavetas da Secretaria do Sistema de Educação	13
Figura 2 – Meio de comunicação entre as escolas	13

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACT	Admissão em Caráter Temporário
FNDE	Fundo Nacional do Desenvolvimento da Educação
INEP	Instituto Nacional da Educação Pública
PSE	Programa Saúde nas Escolas

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 DISSEMINAÇÃO DA COMUNICAÇÃO NA SECRETARIA MUNICIPAL DO SISTEMA DE EDUCAÇÃO DE CRICIÚMA/SC.....	12
1.2 SITUAÇÃO PROBLEMA	12
1.3 OBJETIVOS	14
1.3.1 Objetivo geral	14
1.3.2 Objetivos específicos.....	14
1.4 JUSTIFICATIVA	14
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	16
2.1 COMUNICAÇÃO BÁSICA.....	16
2.2 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL	17
2.2.1 Conceitos e denominações da Comunicação Organizacional.....	18
2.3 TECNOLOGIAS DE COMUNICAÇÃO	19
3 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	21
3.1 HISTÓRICO DA EMPRESA.....	22
3.1.1 Missão da empresa	22
3.2 AMBIENTE DE TRABALHO.....	22
3.3 DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES DE ESTAGIO	24
4 PROPOSTA DE TRABALHO	25
4.1 APLICAÇÃO DA PROPOSTA DE TRABALHO.....	25
4.1.1 Análise do questionário aplicado	25
4.2 PROPOSTA DE MELHORIA PARA A COMUNICAÇÃO ENTRE ESCOLAS E SECRETARIA DA EDUCAÇÃO	26
5 CONCLUSÃO	28
REFERÊNCIAS.....	29
APÊNDICE.....	31

1 INTRODUÇÃO

A comunicação é o processo social e, também, são as relações entre os indivíduos dentro de uma organização, ou, até mesmo, sociedade, onde a ciência humana ainda busca desenvolver certas habilidades (MELO, 1970).

Dentro de uma organização, a comunicação é de suma importância, onde seus colaboradores buscam planejar e administrar suas responsabilidades de acordo com os pressupostos de seu superior. Desta forma, quanto mais claras e objetivas as informações repassadas, melhor serão executadas as ações propostas.

Schuler (2004) afirma que a única maneira de haver organização é através das funcionalidades da comunicação, em que a mesma está presente em todas as formas de relações das empresas.

O presente estudo, portanto, tem como objetivo analisar e verificar a eficácia da comunicação dentro da Secretaria Municipal do Sistema de Educação de Criciúma, como também identificar possíveis melhorias na mesma. Atualmente, a Secretaria conta com pastas separadas por escolas para encaminhar comunicados às mesmas, utiliza, ainda, a comunicação informal via *spark* (mensageiro instantâneo on-line), por meio da qual somente são encaminhados avisos, porém, não há disponibilização da transferência de documentos.

Este Relatório de Estágio abordará como título a Situação Problema, os Objetivos tais como Gerais e Específicos, a Justificativa, a Fundamentação Teórica como base no estudo, a Caracterização da Empresa estudada, os Desenvolvimento das Atividades de Estágio, a Proposta de Trabalho, a Aplicação desta Proposta, a Análise do Questionário Aplicado e por fim a Conclusão.

1.1 DISSEMINAÇÃO DA COMUNICAÇÃO NA SECRETARIA MUNICIPAL DO SISTEMA DE EDUCAÇÃO DE CRICIÚMA/SC

1.2 SITUAÇÃO PROBLEMA

A Secretaria do Sistema de Educação utiliza gavetas nomeadas “pastas” para a comunicação interna entre a mesma e as Escolas Municipais da Rede; cada escola possui uma pasta com o seu devido nome na frente para a identificação e a organização da mesma.

Seguem, abaixo, ilustrações das mesmas:

Figura 01: Gavetas da Secretaria do Sistema de Educação



Fonte: Elaborada pela Secretaria de Educação.

Figura 02: Meio de comunicação entre as escolas



Fonte: Elaborado pela Secretaria de Educação.

Esse modo sempre foi utilizado, partindo-se do princípio de que uma pessoa da Secretaria Municipal de Educação é responsável em garantir que toda a documentação chegue até as escolas. Sendo assim, toda quarta-feira, representantes das Escolas Municipais se deslocam até a Secretaria a fim de recolher o material depositado na pasta, porém, nas Escolas, muitas vezes, acontecem imprevistos, o que dificulta o deslocamento de um responsável até a Secretaria.

Diante dessa situação, é necessário responder a seguinte questão: **quais as estratégias para a eficácia da comunicação entre a Secretaria Municipal do Sistema de Educação de Criciúma e as Escolas Municipais da Rede?**

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo Geral

Demonstrar as estratégias para a melhoria da comunicação entre a Secretaria do Sistema de Educação e as Escolas Municipais de Ensino da Rede.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Verificar se todas as escolas municipais recebem os documentos em dia e sem rasuras;
- Identificar a satisfação dos diretores ou dos responsáveis das escolas em relação à comunicação.
- Sugerir um método eficaz para a melhoria da comunicação entre a Secretaria Municipal do Sistema de Educação de Criciúma e as Escolas da Rede Municipal.

1.4 JUSTIFICATIVA

Em que pese à importância da comunicação numa organização e, neste caso, refere-se à Secretaria de Educação do Município de Criciúma, deve-se levar

em conta o seu sistema, ou seja, a questão das gavetas. Elas são o método usado para se comunicar com as Escolas da Rede Municipal, entretanto, há muitos documentos que são extraviados e que não chegam até as escolas. Vale lembrar que as escolas municipais nem sempre têm a disponibilidade de todas as quartas-feiras se deslocarem até a Secretaria do Sistema de Educação para pegarem o material depositado na pasta.

A pesquisa tende em estudar uma forma mais ágil e segura de entrega de documentos pela Secretaria Municipal do Sistema de Educação para as Escolas da Rede municipal, para isso será elaborado um questionário para que os Diretores das escolas possam responder as questões de comunicação e também sugestões de melhoria.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Os capítulos a seguir têm como objetivo esclarecer as idéias dos autores diante das tecnologias existentes até hoje como meio de comunicação.

2.1 COMUNICAÇÃO BÁSICA

A comunicação – qualquer que seja - é o único método que se usa para se comunicar. De alguma forma, desde o início da humanidade, o homem se comunica, isto é feito através do grito, de sinais, de sussurros, de gestos, de fala. Desse modo, o homem expressa suas necessidades e seus desejos, conforme destaca Colnago (2006, p. 20):

Em sua forma mais básica, a comunicação esta ligada à linguagem e aos sinais criados pelos indivíduos como forma de compartilhamento de experiências e vivências, como meio de regulamentar comportamentos ou mesmo como mecanismo que torna possível a convivência em sociedade.

A comunicação é um ato automático das pessoas, pois boa parte delas já nasce com a ilusão de que, de alguma forma, sabem se comunicar, porém, com o passar dos anos, observam que é preciso aprimorar esse método, bem como a comunicação pessoal e profissional. Quando uma pessoa se comunica, ela usa várias dimensões, isso ocorre de forma espontânea, sem que ela saiba (SCHULER, 2004).

É importante lembrar que cada pessoa tem diferentes capacidades de interpretação de entender o que o outro quer expressar; cada um tem uma maneira de pensar e de se comunicar. (COLNAGO, 2006, p 19).

Segundo Melo (1970, p. 14), “comunicar significa, assim, tornar comum, estabelecer comunhão, participar da comunidade, através do intercâmbio de informação”.

Santiago (2003, p. 23) afirma que “sem a linguagem, não haveria interação entre os homens, fato que coloca a comunicação como um dos pilares da sociedade desde seus primórdios”.

No conceito biológico, a comunicação é a forma mais complexa de usar o que se passa no sistema nervoso para fora. (MELO, 1970)

De acordo com Melo (1970, p. 18), “pedagogicamente, podemos dizer que

a comunicação é ação exercida pelas gerações adultas sobre as gerações jovens, isto é, o processo de transmissão de experiências e ensinamentos”.

2.2 COMUNICAÇÃO ORGANIZACIONAL

A comunicação é uma ferramenta básica usada pelas pessoas como forma de comunicar-se e/ou expressar-se com o próximo. A comunicação dentro de uma empresa é de extrema importância, pois, sem ela não há organização no ambiente de trabalho. A comunicação é fundamental para que os funcionários que compõem uma certa empresa se comuniquem entre si para demonstrar ou repassar o trabalho feito para um outro funcionário.

A comunicação é um grande fator para conservar a organização, tanto dentro do ambiente de trabalho quanto no ambiente doméstico. (SCHULER, 2004).

As interações nas relações de trabalho acontecem pela comunicação constituída entre organização e seus subordinados. Assim a comunicação organizacional abrange todas as formas de comunicação desenvolvidas pela organização para se relacionar com seus subordinados ou ate mesmo colegas de trabalho de uma empresa. (SCROFERNEKER, 2006).

Percebe-se que a comunicação organizacional é um processo de – emissor/receptor – ou seja, é como as relações sociais que se autuam entre ambos e os contornam e como os efeitos mútuos que se desenrolam à medida que se comunica ou se expressa com outra pessoa (COLPO, 2012).

Colpo (2012, p. 104) afirma que “pensar na comunicação apenas como estratégia de gestão de determinada Organização, no contexto contemporâneo, é um desafio que precisa ser ultrapassado”.

Baldissera (2009, p. 159) compreende a comunicação organizacional como “processo de construção e disputa de sentido”.

Colpo (2012, p. 104) alega que “o processo de comunicação organizacional torna-se um processo cultural com a utilização de símbolos comuns, fomentado pela a interação social”, afirma ainda que:

Os estudos de comunicação organizacional precisam admitir o sujeito como ser ativo capaz de aceitar [ou não], criar ou recriar, como agente desorganizador/(re)organizador do seu contexto e de todos os contextos em que esteja inserido. Para isto, a complexidade de contextos se coloca como

o ambiente aberto para este processo de comunicação organizacional. (2012 p. 104).

Colpo (2012, p. 104) declara que “as estratégias instrumentais de comunicação existentes em uma Organização tentam, de certa maneira, produzir elementos simbólicos para constituir uma cultura ideal de identificação com seus sujeitos”, declara ainda que:

Nas cooperativas de economia solidária, a comunicação organizacional também se efetiva pelo simbólico, cultural e imaginário da própria cooperativa enquanto Organização, mas também pelo simbólico, cultural e imaginário dos sujeitos que estão em constante interação no sistema aberto da Organização. (COLPO 2012, p. 104).

Comunicação organizacional é o tipo ou processo de comunicação que ocorre no contexto de uma organização, seja esta pública ou privada, visa melhorar a relação com clientes internos e externos e também com os próprios funcionários da organização.

2.2.1 Conceitos e denominações da Comunicação Organizacional

Sperb (2013, p. 33) afirma que “a comunicação organizacional é um campo ligado ao fazer-saber e que tem diversas definições, conceitos e até nomenclaturas”. São inúmeras as definições já usadas para esse campo de trabalho. Essas definições se aprimoram na medida em que passa os anos, afirma ainda que:

Comunicação empresarial, comunicação corporativa, comunicação institucional, marketing de relacionamento, relações públicas, e muitos outros termos são usados para designar uma mesma atividade, como se fossem todos sinônimos. Porém, não são, [...], em cada momento histórico a atividade foi diferente, e também foi denominada de formas diversas. (SPERB, 2013 p. 33).

A comunicação organizacional abrange um conjunto de atividades como: estratégias, ações, produtos e processos desenvolvidos por um instituto, seja ele um sindicato, o governo, uma organização não governamental, uma universidade, uma associação ou até mesmo a opinião pública. Sendo assim, a comunicação organizacional é um método eficaz que abrange e agrega valores e facilita processos interativos. (SPERB, 2013)

Nos últimos anos a comunicação organizacional tem se tornado mais eficaz, pois, sente-se a necessidade de trabalhar visando à comunicação como porta principal para um melhor relacionamento com o público em geral.

2.3 TECNOLOGIAS DE COMUNICAÇÃO

As tecnologias, hoje, são muito utilizadas, tanto pelas pessoas quanto para as organizações. Nos dias atuais, dificilmente uma empresa não utiliza a internet como papel principal para a comunicação. Santo (2005, p. 36) analisa que:

O uso das tecnologias de informação e comunicação e principalmente o da internet, resultaram na passagem das mais variadas mídias para a transmissão digital, o que resultou em novas formas de acesso e interação a informações e conhecimento.

O computador, sendo tanto uma ferramenta de trabalho quanto para diversão, ocupa cada vez mais o dia a dia das pessoas, e, com o passar dos anos, aumenta ainda mais o número de usuários de um computador. Nas organizações, essa ferramenta se tornou um item indispensável das pessoas. Nesse sentido, Bairon (1995, p. 17) afirma que:

O computador não é mais, no caráter sócio-técnico, uma máquina autônoma e intermediária de duas fontes de comunicação: o emissor e o receptor, (...) o significante e o significado, o sujeito e o objeto, o usuário e a máquina; pois encontra-se escancarado tanto em suas interfaces quanto em suas possibilidades interativas, de forma quase imprevisível.

O computador também é muito utilizado pelas organizações como item de comunicação, pois existem vários programas que são utilizados como forma de entendimento entre as pessoas.

2.3.1 O uso do correio eletrônico: o e-mail

A função mais utilizada na internet pelas pessoas é a troca de mensagens, ou seja, o e-mail. Surgiu em outubro do ano de 1971, criado pelo Engenheiro Ray Tomlinson, na cidade americana de Cambridge.

Santos (2005, p. 44) afirma que: “Durante boa parte de sua história, o e-mail era usado majoritariamente por militares e pesquisadores da área de computação”.

Essa ferramenta só se tornou pública com a democratização da internet. Em 1993, o uso do e-mail ficou mais popular entre as pessoas, permitindo que se diga que esse método de comunicação é muito novo, porém muito bem elaborado, como destaca Santos (2005, p. 44):

As mensagens são recebidas em uma caixa postal eletrônica, podem ser facilmente apagadas, modificadas, classificadas na memória do computador. Quando não enviadas para o endereço eletrônico correto, retornam à caixa postal de origem.

Hoje em dia, o e-mail é o método mais utilizado pelas pessoas e pelas organizações, e o mais preciso, pois documentos que antes demoravam de 3 a 5 dias para serem entregues ao destinatário pelo correio, com o e-mail, em questão de segundos, o documento já está na caixa de entrada da pessoa receptora, e sem o risco de extravio.

Nos dias atuais, o e-mail ainda é a forma mais ágil e segura de envio de documentos para pessoas em quaisquer áreas e sob quaisquer circunstâncias.

caracterização da empresa

De acordo com a lei complementar consolidada de Criciúma/SC, nº 64/2009 de 29/01/2009, que dispõe da organização e a estrutura da administração pública do poder executivo do município e dá outras providências. Relata no artigo 20 do capítulo 1, que a secretária do sistema de educação tem por finalidade planejar, dirigir, executar, controlar e avaliar as ações setoriais a cargo do município relativas à garantia e à promoção da educação, com a participação da sociedade, com vistas ao pleno desenvolvimento da pessoa e a seu preparo para o exercício da cidadania e para o trabalho.

Sendo assim, compete a secretaria do sistema de educação as seguintes responsabilidades:

- I - formular e coordenar a política municipal de educação e supervisionar sua execução nas instituições que integram sua área de competência;
- II - formular planos e programas em sua área de competência, observadas as diretrizes gerais de governo, em articulação com o comitê de gestão;
- III - estabelecer mecanismos que garantam a qualidade do ensino público municipal;
- IV - promover e acompanhar as ações de planejamento e desenvolvimento dos currículos e programas e a pesquisa referente ao desenvolvimento escolar, viabilizando a organização e o funcionamento da escola;
- V - realizar a avaliação da educação e dos recursos humanos no setor;
- VI - desenvolver parcerias com a união, o estado e organizações nacionais e internacionais, na forma da lei;
- VII - coordenar a gestão e a adequação da rede de ensino municipal, o planejamento e a caracterização das obras a serem executadas em prédios escolares, o aparelhamento e o suprimento das escolas e as ações de apoio ao aluno;

VIII - supervisionar as atividades dos órgãos e entidades de sua área de competência;

IX - exercer outras atividades correlatas.

3.1 HISTÓRICO

A Secretaria Municipal do Sistema de Educação esta localizada dentro da Prefeitura Municipal de Criciúma como um setor interno.

Inaugurada durante as comemorações do centenário de Criciúma, em 20 de agosto de 1981, atualmente, a Prefeitura Municipal de Criciúma está localizada no Paço Municipal Marcos Rovaris, do Bairro Santa Bárbara. Faz parte do Parque Centenário, composto pelas edificações: Memorial Dino Gorini, Centro Cultural Santos Guglielmi e Centro Esportivo Olavo Sartori.

3.1.1 Missão

“Garantir aos educandos e educandas acesso, permanência e aprendizagem com qualidade, de forma participativa, respeitando a diversidade, no exercício da cidadania, atuando como sujeito no processo histórico, para uma sociedade mais justa e igualitária, inspirada nos princípios de liberdade e nos ideais de solidariedade humana, na construção social do conhecimento e no seu processo de desenvolvimento.”

3.2 AMBIENTE DE TRABALHO

A Secretaria Municipal do Sistema de Educação de Criciúma é dirigida por uma Secretária de Educação, a qual é responsável pela direção desta e por organizar as funções de cada membro. A Secretaria é dividida em dois departamentos: o Administrativo e o Pedagógico.

Departamento Administrativo: é organizado por uma Gerente Administrativa, que é responsável pelo setor. O administrativo é composto por 12 (doze) funcionários, sendo eles responsáveis por:

- Contratação de estagiários, tanto para as Escolas como para a Secretaria de Educação;
- Organização de roteiros de ônibus, que levam e buscam alunos da área rural para as escolas;
- Cadastramento para convênios federais, através do Fundo Nacional da Educação (FNDE);
- Obras, tanto para construção como para ampliação de escolas;
- Contratação e demissão de professores Admissão por Caráter Temporário (ACT);
- Vagas nas Escolas;
- Censo Escolar, cadastramento de todos os alunos, de professores e de estagiários no sistema do Instituto Nacional da Educação Pública (INEP).

Departamento Pedagógico: é organizado por uma Gerente Pedagógica, que é responsável pelo setor. O Pedagógico é composto por 13 coordenadoras pedagógicas, que são responsáveis por:

- Coordenar as escolas - cada dupla de coordenadoras é responsável por um grupo de escolas;
- Projeto Feira do Livro, que acontece uma vez ao ano;
- Sete de Setembro, em que cada coordenadora prepara suas escolas para o Desfile Cívico Militar;
- Mais Educação e Projeto Segundo Tempo, que são projetos desenvolvidos em determinadas escolas em tempo integral;
- Programa Saúde nas Escolas (PSE);
- Capacitação de Professores e Profissionais da Educação.

3.3 DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES DE ESTÁGIO

- Marcar e desmarcar reuniões.

As reuniões e os compromissos da Secretária do Sistema de Educação são organizados com o uso devido de uma agenda, na qual só são marcados horários com o público externo nas terças e quintas-feiras, e compromissos internos nos dias restantes.

- Elaboração de atas.

As mesmas ocorrem em registro nos livros de Atas, os quais são utilizados em reuniões ordinárias e extraordinárias.

- Atendimento ao público em geral.

Atendimento para instruir diretores (as), professores (as), e público externos, com assuntos relacionados à Secretaria do Sistema de Educação, seus projetos e as Escolas da Rede Municipal.

- Digitação de memorandos e ofícios.

Elaboração de memorandos e de ofícios, requisitando as necessidades do setor em questão.

- Recebimento e repasse de e-mails.

Controle do e-mail da Secretária do Sistema de Educação, como também responsável pelo repasse dos mesmos aos devidos responsáveis, e envio de comunicados às escolas e aos órgãos competentes, quando necessário.

4 PROPOSTA DE TRABALHO

Para que se verifique, de fato, como acontece a comunicação entre as Escolas Municipais e a Secretaria de Educação, aplicou-se um questionário com os diretores das escolas municipais, e, através dos resultados obtidos, a pesquisadora buscou o método mais eficaz para a melhoria desta comunicação, inclusive porque a idéia de economia esta cada vez mais frequente nos ambientes de trabalho, evitando-se gastos desnecessários, como ter de registrar em folhas de papel contatos simples, facilmente resolvíveis por outros métodos.

4.1 APLICAÇÃO DA PROPOSTA DE TRABALHO

Neste capítulo, apresenta-se o resultado do questionário feito (Anexo A) com os diretores das escolas municipais de Criciúma/SC, cujo intento é o de verificar se a comunicação entre Escolas e Secretaria da Educação acontece de forma eficiente. Para tanto, é preciso, antes de se apresentar quaisquer sugestões para uma melhoria nesta questão, uma análise bastante cautelosa e atenta para cada uma das perguntas colocadas no questionário dirigido aos diretores.

4.1.1 Análise do questionário aplicado

Para o estudo de análise, foi enviado um questionário para todas as escolas do município, ou seja, 69 escolas, contudo nem todas devolveram o mesmo: 40 responderam e 29, não. No entanto, como a maioria o fez, os resultados serão, de fato, fidedignos.

Em relação à comunicação entre a Secretaria de Educação e as escolas da rede municipal, das 40 escolas que se disponibilizaram a responder, 12 responderam que a comunicação entre a Secretaria e as Escolas é ótima, 23 responderam que a comunicação é boa, e apenas 5 escolas responderam que é regular, nenhuma das escolas responderam que a comunicação entre as duas entidades é ruim, porém a grande maioria respondeu que há falta de organização perante a Secretaria em relação aos documentos enviados.

Sobre a questão das validades dos informativos, 28 apontaram que chegam no prazo e 12 escolas apontaram que não, das que responderam

negativamente, a maior reclamação é que nem todas conseguem se deslocar até a secretaria na quarta-feira e quando conseguem ir os informativos já passaram do tempo determinado, como data de reunião, evento.

No assunto da eficácia da utilização das gavetas, 35 escolas responderam que é eficaz, e somente 5 responderam que não, porém, dentre as 40 escolas, 20 justificaram que muitas vezes a escola deixa de receber os documentos e que a secretaria deveria colocar os documentos com antecedência, pois acontece muito de as escolas pegarem os documentos já com data ultrapassada, pois a Secretaria coloca muito tarde. Já, a questão de os documentos chegarem na escola com algum tipo de rasuras, das 40 escolas que responderam o questionário, 35 pontuaram que sim, chega com algum tipo de rasura; 5 escolas pontuaram que não, porém algumas reclamaram que muitas vezes falta algum documento, pois a secretaria não tem o controle se a escola recebeu ou não.

Em relação à disponibilidade dos diretores sair todas as quartas-feiras para ir até a secretaria pegar os documentos, responderam que tem disponibilidade 26 das 40 escolas em que foi aplicado o questionário e 14 escolas responderam que não. O maior problema registrado dessas 14 que responderam negativamente foram os imprevistos que acontecem nas escolas, como falta de professor, merendeira, etc., e, quando têm a disponibilidade de ir, os prazos dos documentos já estão passados. Outra reclamação que predominou foi o uso dos seus carros particulares para ir até a secretaria.

A maioria das diretoras, sendo 35, delas recomendaram um método que funcionaria muito bem para envio de documentos, o e-mail, pois assim eles não precisariam sair da escola toda a semana para ir até a secretaria; as outras 5 escolas responderam que a secretaria deveria ter um motorista para levar os documentos até a escola.

4.2 PROPOSTA DE MELHORIA PARA A COMUNICAÇÃO ENTRE ESCOLAS E SECRETARIA DA EDUCAÇÃO

Diante do estudo apresentado e da análise cuidadosa do questionário aplicado, propõe-se que a comunicação interna entre a secretaria do sistema de educação de Criciúma e as escolas da rede municipal aconteça via e-mail, em que todos os documentos e os informativos cheguem até as mesmas digitalizados.

Sendo assim, as diretoras ou responsáveis não necessitam se deslocar até a secretaria semanalmente, nos horários escolares, a fim de pegar a documentação depositada na gaveta, como também diminuirão os gastos com materiais para impressão, como papéis, *tonner* e afins. Porém, os diretores das escolas têm que se comprometerem em conferir a caixa de e-mail todos os dias mais de uma vez. Com a mudança proposta, as escolas receberão os documentos diretos no seu ambiente, sem correr o risco de extravios.

Para que a secretaria de educação tenha um controle do material recebido pelas escolas, as mesmas deverão conter um protocolo enumerado, que será encaminhado para a secretaria por e-mail, cujo propósito é o de confirmar se o documento foi recebido.

Com a confirmação do protocolo, as diretoras estarão se comprometendo em cumprir os deveres e os prazos exigidos pela secretaria municipal do sistema de educação, conforme documentação enviada.

Com a aplicação da proposta sugerida, as escolas têm mais tempo para organizar suas tarefas diárias, pois, estão recebendo as documentações muito mais rápidas e sem transtornos.

5 CONCLUSÃO

Partindo do princípio de que a comunicação é essencial para as relações humanas, quer seja em ambiente casual, quer seja em ambiente de trabalho, é preciso que se atente para as diversas formas como esta comunicação se apresenta. Neste trabalho, o qual se configura num relatório de estágio, procurou-se evidenciar como se dá a comunicação em entre as escolas da rede pública do município de Criciúma e a Secretaria do Sistema de Educação. Isto posto, entende-se que, o que antes era fundamental para o entendimento entre os grupos da instituição, hoje não serve mais, ou seja, a comunicação acontecia por conta de documentos impressos e entregues em mãos, cujo risco de extravio e/ou não recebimento era bastante grande. Entendendo, portanto, que nesta área, da educação, algumas questões são essencialmente detentoras de respostas rápidas, a pesquisadora propôs um novo método de comunicação, o qual, hoje, inclusive, não é mais tão novo, embora eficiente: o email.

O email hoje é a forma mais rápida e segura de envio de documentos, sendo assim as diretoras que antes tinham que se deslocar até a Secretaria de Educação toda a semana, agora os documentos vão diretamente para as escolas. A aplicação do email para as escolas foi de suma importância, pois, trabalho de recebimento de documento se tornou mais ágil.

Com a conclusão desse estudo, sabe-se da importância da tecnologia na vida profissional, pois o email trata-se de uma ferramenta que embora seja nova, é muito bem elaborada para o trabalho rápido e seguro, pois o risco de extravio de um email é absolutamente nulo.

O método sugerido pela pesquisadora, foi aplicado na Secretaria Municipal do Sistema de Educação de Criciúma-SC, assim, ficou mais fácil e mais ágil o recebimento de e-mails nas escolas.

REFERÊNCIAS

BAIRON, Sérgio. **Multimídia**. 1ª edição. São Paulo: Global. 1995.

BALDISSERA, Rudimar. A teoria da complexidade e novas perspectivas para os estudos de comunicação organizacional. IN: KUNSCH, Margarida. **Comunicação organizacional: históricos, fundamentos e processos**. 1ª edição. São Paulo: Saraiva, 2009.

BERLO, David K.. **O Processo da Comunicação: Introdução à Teoria e Prática**. 1ª edição. Rio de Janeiro: Fundo de Cultura, 1963.

COLNAGO, Camila Khroling. **A Comunicação Organizacional como fator determinante**. 2006. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2006.

COLPO, Caroline Delevati. **A comunicação organizacional e as relações de trabalho em cooperativas de economia solidária: a cultura simbólica tecendo a identidade e o imaginário dos cooperativados**. 2012. Tese (Pós Graduação) - Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2012.

GOVERNO DE SANTA CATARINA. **Leis Municipais**. Disponível em: <<http://www.leismunicipais.com.br/a/sc/c/criciuma/lei-complementar/2009/6/64/lei-complementar-n-64-2009-dispoe-sobre-a-organizacao-e-a-estrutura-da-administracao-publica-do-poder-executivo-do-municipio-e-da-outras-providencias-2012-07-25.html>>. Acesso em: 24 maio 2013.

MELO, José Marques de. **Comunicação Social: Teoria e Pesquisa**. 1ª edição. Petrópolis: Vozes Limitada, 1970. 11-26 p.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA. **Patrimônio Histórico Paço Municipal**. Disponível em: <http://criciuma.sc.gov.br/site/turismo/patrimonio/paco_municipal-17>. Acesso em: 15 maio 2013.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CRICIÚMA. **Sistema de Educação**. Disponível em: <<http://criciuma.sc.gov.br/site/sistema/educacao>>. Acesso em: 15 maio 2013.

SANTIAGO, Nelson Marcelo. **Comunicação interna nas empresas: a realidade de duas empresas de confecção da Região Metropolitana do Médio Vale do Itajaí**. 2003. Dissertação (Pós Graduação) - Curso de Administração, Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2003.

SANTOS, Luciana Aparecida. **TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO: O E-MAIL REDIMENSIONANDO AS RELAÇÕES SOCIAIS DE IDOSOS**. 2005. 102 f. Monografia (Especialização) - Curso de Gerontologia, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2005.

SCHULER, Maria. **Comunicação Estratégica**. 1ª edição São Paulo: Atlas S.a., 2004.

SCROFERNAKER, Cleusa Maria Andrade. Trajetórias teórico-conceituais da comunicação organizacional. **Revista Famecos**. Porto Alegre. n 31, 2006.

SPERB, Nanachara Carolina. **Sites de redes sociais e comunicação organizacional o caso do instituto federal catarinense**. 2013. Dissertação (Mestrado) - Curso de Comunicação e Linguagens, Universidade Tuiuti Do Paraná, Curitiba, 2013.

APÊNDICE(S)

APÊNDICE A

UNESC - UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE

Pesquisa de satisfação da comunicação entre a Secretaria do Sistema de Educação de Criciúma e as Escolas da Rede Municipal

Bom dia / Boa tarde. Sou acadêmica do Curso de Secretariado Executivo da UNESC. Estou realizando uma pesquisa de mercado sobre a comunicação entre a Secretaria do Sistema de Educação e as Escolas Municipais, e quero contar com a sua colaboração. Antes de tudo, gostaríamos de informar que a sua participação é voluntária, e, além disso, garanto que suas respostas serão tratadas de forma estritamente confidencial.

1. Como você avalia a comunicação entre a Secretaria Municipal do Sistema de Educação e as Escolas da Rede Municipal?

☐ Ótimo

☐ Bom

☐ Regular

☐ Ruim

2. Todos os informativos chegam até a escola dentro do prazo estabelecido? Justifique.

☐ Sim

☐ Não

3. O método das gavetas (pastas) é utilizado de forma eficaz? Justifique.

☐ Sim

☐ Não

4. Os documentos chegam até a escola sem nenhum tipo de rasura?

☐ Sim

☐ Não

5. Vocês têm a disponibilidade de todas as quartas-feiras se deslocarem até a Secretaria de Educação a fim de recolher o material depositado na gaveta? Justifique.

☐ Sim

☐ Não

6. Que outro método eficaz você sugeriria para que os documentos chegassem até a escola?
